

## DAFTAR REFERENSI

- Adhari, I.Z. 2021. *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Edisi Pertama. CV Penerbit Qiara Media. Pasuruan.
- Adityaputri, A.N. 2017. Analisis Kesenjangan Kualitas Layanan Teknologi Informasi Berdasarkan Persepsi Pengguna dan Penyedia Layanan (Layanan TIK DPTSI ITS). *Skripsi*. Program Sarjana Sistem Informasi Institut Teknologi Sepuluh Nopember. Surabaya.
- Cropley, D.H. 2020. Applying Quality Function Deployment to the Design of Engineering Programmes: Approaches, Insights and Benefits. *Australasian Journal of Engineering Education* 26(1): 1–14.
- Dharmanto, A. 2022. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas Pelayanan Publik pada Pengguna Trans Jakarta. *Jurnal Inovasi Penelitian* 2(11): 3579-3590.
- Fadillah, H., A.F. Hadining, R.P. Sari. 2020. Analisis Kepuasan Pelanggan ABC Laundry dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Teknik Industri* 15(1): 1-10.
- Firdiana, A. 2018. Analisis Atribut Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Metode Service Quality dan Kano. *Skripsi*. Program Sarjana Teknik Industri Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Halim, A.H., N.W. Setyanto, dan R. Yuniarti. 2013. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan dengan Integrasi Service Quality (Servqual) dan Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri* 1(2): 194-205.
- Herdiyanti, A., A.N. Adityaputri, dan H.M. Astuti. 2017. Understanding the Quality Gap of Information Technology Services from the Perspective of Service Provider and Consumer. *4th Information Systems International Conference*. Procedia Computer Science: 601–607.
- Istiqamah, S.N. 2022. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan keterikatan Karyawan sebagai Variabel Intervening pada PT. Argo Lawas Ulu di Sumatera Selatan. *Skripsi*. Program Sarjana Manajemen Universitas Jambi. Jambi.
- Jiang, J.J., G. Klein, dan C.L. Carr. 2002. Measuring Information System Service Quality: Servqual from The Other Side. *MIS Quarterly* 26(2): 145-166.
- Joudeh, J.M. dan A.O. Dandis. 2018. Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in An Internet Service Providers. *International Journal of Business and Management* 13(8): 108-120.
- Junaedi, D. 2018. Evaluasi Kualitas Pelayanan Jasa Kepariwisata Dengan Metode SERVQUAL dan QFD. *OSF Preprints*: 1-14.
- Kamaluddin, M.H. dan D. F. Suyatno. 2020. Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Akademik Terpadu (SIKADU) di Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Manajemen Informasi* 11(1).

- Kanedi, I., F.H. Utami, dan L.N. Zulita. 2017. Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Jurnal Pseudocode* 4(1): 37-46.
- Koencahyo, E. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) (studi kasus pada Apotek Kimia Farma Malioboro). *Skripsi*. Program Sarjana Teknik Industri Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Kusyana, D.N. dan K.A. Pratiwi. 2019. Skala Pengukuran Kualitas Layanan: Sebuah Kajian Literatur. *Jurnal Widya Manajemen* 1(2): 21-39.
- Marakas, G.M. dan J.A. O'Brien. 2013. *Introduction to Information Systems*. Edisi Keenam Belas. McGraw-Hill/Irwin. New York.
- Muchtar, E.H., M.N. Alim, dan N. Nurjannah. 2022. Analisa Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia. *I-BEST: Islamic Banking & Economic Law Studies* 1(2): 87-102.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, dan L.L. Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing* 49(4) 41-50.
- Prananda, Y., D.R. Lucitasari, dan M.S.A. Khannan. 2019. Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Jurnal Optimasi Sistem Industri* 12(1): 1-11.
- Putri, N.N., T. Pujianto, dan R. Kastaman. 2021. Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) yang Terintegrasi Metode Servqual Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen dalam Kualitas Pelayanan di Inaka Coffee. *Jurnal Ekonomi Pertanian dan Agribisnis (JEPA)* 5(4): 1037-1050.
- Putri, S.I., dan A.W. Purbohastuti. 2019. Metode ServQual dan Importance Performance Analysis pada Jasa Transportasi Commuter Line. *Jurnal Ekonomi Manajemen* 5(2): 134-139.
- Ramadhon, M.A., D. Andesta, dan Hidayat. 2021. Evaluasi Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual dan IPA di Departemen X (Studi Kasus: PT. X). *Jurnal Penelitian Enjiniring* 25(2):98-104.
- Safi, F.O. dan M.S. Alagha. 2020. The Relationship Between Service Quality And Customer Satisfaction. *International Journal of Scientific and Research Publications* 10(8): 767-787.
- Sihaloho, L.H. 2016. Hubungan Iklim Sekolah dan Kematangan Emosional Dengan Self Regulated Learning Pada Siswa SMA N 1 Stabat. *Tesis*. Program Pascasarjana Magister Psikolog Universitas Medan Area. Medan.
- Silas, G., G.P. Dung, dan E. Bagobiri. 2022. Service Quality and Customer Loyalty: The Mediating Effect of Customer Brand Identification in The Nigerian Hospitality Industry. *International Journal of Marketing & Human Resource Research* 3(1): 38-51.
- Silva, F.D. dan P.O. Fernandes. 2011. Importance-Performance Analysis As A Tool In Evaluating Higher Education Service Quality: The Empirical Results Of Estig (IPB). *The 17th International Business Information Management Association Conference*. Biblioteca Digital do IPB: 306-315.

- Siska, E. 2022. *Penilaian Kualitas Maskapai Penerbangan : Pendekatan Quality Function Deployment (QFD)*. Edisi Pertama. CV. Pena Persada. Banyumas.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Edisi Kesatu. Alfabeta. Bandung.
- Syahputra, H., A. Ramadhanu, dan R.B. Putra. 2020. Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Ulangan Harian. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Sistem Informasi* 1(4): 334-340.
- Taherdoost, H. 2019. What Is the Best Response Scale for Survey and Questionnaire Design; Review of Different Lengths of Rating Scale / Attitude Scale / Likert Scale. *International Journal of Academic Research in Management* 8(1): 1-12.
- Triana, R. 2019. Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah Pada Pemerintah Kota Bandung Yang Dipengaruhi Oleh Implementasi Sistem Akuntansi Keuangan Daerah Dan Implementasi Pengendalian Internal. *Skripsi*. Program Sarjana Akuntansi Universitas Komputer Indonesia. Bandung.
- Utomo, L.T., Y.T. Ardianto, dan N. Sisharani. 2017. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang. *Jurnal Teknologi & Manajemen Informatika* 3(2): 149-160.
- Wibisono, D. 2019. Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Menggunakan Matriks Importance Performance Analysis di Sekolah XYZ. *Jurnal Optimasi Teknik Industri* 1(2): 14-20.
- Widodo, S.M. dan J. Sutopo. 2018. Metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan pada E-Commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika* 4(1): 38-45.
- Wijaya, T. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano*. Edisi Kedua. Indeks. Jakarta.
- Yanti, N. 2019. Service Quality dalam Mengukur Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Ibnu Sina Kecamatan Indrapuri Kabupaten Aceh Besar. *Skripsi*. Program Sarjana Ilmu Ekonomi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Banda Aceh.